



Carta dei Servizi

2025

Carta dei Servizi 2025

31 marzo 2026

Sommario

1.	<i>PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA</i>	7
2.	<i>I PRINCIPI FONDAMENTALI</i>	9
	Sicurezza del viaggio	9
	Sicurezza delle persone	9
	Uguali diritti	9
	Continuità del servizio	9
	Partecipazione	10
	Efficienza ed efficacia	10
	Qualità del servizio	10
3.	<i>INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI OFFERTI</i>	11
	Trenord in Lombardia	11
	L'offerta – Novità 2025	12
	Le proposte commerciali	13
	Intermodalità	13
	La flotta	14
	Interruzioni programmate 2025	14
	Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno	16
	Scegliere i biglietti o gli abbonamenti	18
	Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)	23
	A agevolazioni tariffarie per persone con disabilità o a ridotta mobilità	23
	Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica	24
	Bagagli a mano	24
	Animali a bordo	24
4.	<i>DIALOGARE CON TRENORD DURANTE L'ESPERIENZA DEL VIAGGIO</i>	26
	Profili dedicati sui principali Social Network – Circolazione, offerte e servizi, normativa	26
	App Trenord	26
5.	<i>OBIETTIVI</i>	28
6.	<i>ASPETTI RELAZIONALI CON TRENORD</i>	33
	Riconoscibilità e qualifica del personale	33
	Comunicare con Trenord	33
7.	<i>TUTELA DEI PASSEGGERI</i>	36
	Rimborso di biglietti o abbonamenti non utilizzati	36
	Diritto all'indennità per biglietto	36

Diritto all'indennizzo per titolari di abbonamenti mensili e annuali	37
Come richiedere i rimborsi, le indennità e la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente	38
Diritto all'indennità per persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)	38
Modalità di richiesta di rimborsi e indennità	39
Gli interventi di assistenza	40
Reclami	40
Rendicontazione dei reclami	41
Conciliazione Paritetica: una soluzione per le controversie con Trenord	42
Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART).....	44
Copertura Assicurativa	45
8. I DIRITTI E I DOVERI DEL PASSEGGERO	46
Suggerimenti per un viaggio sicuro	47
9. RICERCHE DI MERCATO E CUSTOMER SATISFACTION	49
Percentuale dei voti 7-9 sui principali fattori della qualità	50
10. ELENCO REGIONALE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI.....	51

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Fondata il 3 maggio 2011 dai due attuali azionisti, FNM e Trenitalia, Trenord è tra le più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario a livello europeo, sia per dimensioni sia per capillarità del servizio.

La missione di Trenord è quella di rispondere al bisogno di mobilità delle persone con un servizio efficace, efficiente e riconosciuto dai cittadini perché migliora la qualità della vita delle comunità e contribuisce allo sviluppo sociale, economico e culturale della Lombardia. L'azienda lavora per essere **protagonisti** nel costruire un'offerta di **mobilità sostenibile**, connessa, integrata, moderna, semplice da utilizzare, sicura e conveniente **per tutti**.

Su una rete di 2.000 km, Trenord gestisce il servizio ferroviario regionale e suburbano collegando 460 stazioni in Lombardia e in otto province delle regioni vicine (Alessandria, Asti, Novara, Parma, Piacenza, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli e Verona). Il servizio Malpensa Express di Trenord collega la città di Milano con l'Aeroporto Internazionale di Malpensa.

Trenord raggiunge anche il Canton Ticino tramite la società TILO, partecipata pariteticamente al 50% insieme alle Ferrovie Federali Svizzere. Ulteriori stazioni esterne al territorio regionale sono toccate periodicamente, come ad esempio le stazioni della Liguria nei weekend estivi.

L'azienda è fortemente impegnata nella sostenibilità ambientale attraverso diverse iniziative. Queste includono la promozione del trasporto ferroviario come alternativa ecologica al trasporto su strada e l'implementazione di tecnologie innovative per migliorare l'efficienza energetica dei treni e delle infrastrutture.

Trenord lavora costantemente per l'innovazione del servizio e delle soluzioni a disposizione dei clienti; l'azienda ha attivato diversi canali di ascolto dei clienti e collabora con i territori e le comunità per conoscere la domanda di servizio e incrementare la scelta del treno come mezzo di trasporto sostenibile.

La presente Carta dei Servizi è adottata in conformità alle delibere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) e alla normativa di riferimento che, in particolare, ne stabilisce lo schema generale. La Carta dei Servizi riporta i principi e i criteri per

l'erogazione dei servizi e, tra le varie indicazioni fornite, rappresenta le modalità per proporre eventuali richieste di informazioni o reclami e individua i modi e i tempi di risposta da parte di Trenord. Sono inoltre definite le modalità per proporre la procedura di conciliazione e specificati gli indennizzi spettanti all'utenza per determinate casistiche. La Carta dei Servizi è disponibile sul sito Trenord.it. Per istanze puntuali e su specifica richiesta dei passeggeri, è possibile ottenere la stampa delle parti di interesse in biglietteria. La Carta dei Servizi viene emessa annualmente e può essere oggetto di aggiornamenti periodici.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Trenord applica questi principi fondamentali nella progettazione e nella fornitura dei suoi servizi:

Sicurezza del viaggio

La sicurezza è una priorità inderogabile per Trenord. L'azienda si impegna a offrire ai propri clienti un servizio conforme ai più severi standard di sicurezza nel viaggio. Ulteriore punto di attenzione è quello del comfort del viaggio, sia dal punto di vista della pulizia che del decoro dei convogli.

Sicurezza delle persone

Assicurare protezione e sicurezza alle persone – passeggeri e dipendenti – è essenziale. Per questo motivo, Trenord collabora con la Polizia Ferroviaria e altre Forze dell'Ordine. L'azienda è costantemente impegnata a migliorare la sicurezza della circolazione ferroviaria, come dettagliato nel Bilancio di Sostenibilità disponibile sul sito Trenord.it.

Uguali diritti

Trenord garantisce pari diritti a tutti i clienti, indipendentemente da nazionalità, genere, etnia, lingua, religione e opinioni. L'azienda facilita l'accessibilità e la mobilità delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM), anche utilizzando un linguaggio facilmente comprensibile per fornire informazioni chiare e accessibili a tutti. Dettagli sulle stazioni e treni attrezzati per PRM sono disponibili sui siti RFI.it, ferrovienord.it e Trenord.it.

Continuità del servizio

Trenord assicura un servizio continuo per 365 giorni all'anno. L'offerta può prevedere variazioni programmate, che vengono comunicate in anticipo su App e sul sito: trenord.it. In caso di sciopero o eventi straordinari, Trenord adotta procedure di comunicazione per informare tempestivamente sugli aggiornamenti del servizio tramite il sito Trenord.it, l'App Trenord, il personale di biglietteria e assistenza. Durante gli scioperi

i treni garantiti sono indicati negli appositi elenchi pubblicati sul sito Trenord.

Partecipazione

Trenord garantisce il diritto all'informazione e incoraggia il dialogo, valutando proposte, suggerimenti, critiche inviati dai clienti attraverso reclami, i canali di Assistenza e canali Social. Consulta periodicamente associazioni rappresentative dei consumatori e delle persone con disabilità (PRM). Trenord coinvolge stakeholders, rappresentanze dei consumatori e associazioni di passeggeri durante l'esame della Carta dei Servizi.

Efficienza ed efficacia

Trenord adotta tutte le misure necessarie per progettare, produrre e offrire servizi di trasporto puntando a un costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

Qualità del servizio

L'obiettivo di Trenord è fornire un servizio efficiente, che soddisfi le esigenze dei clienti e contribuisca al miglioramento della qualità della vita, riducendo l'impatto della mobilità sull'ambiente. Si impegna a garantire l'accessibilità ai mezzi e servizi, mantenere pulizia e igiene nelle carrozze, assicurare puntualità e gestire eventuali disservizi con prontezza, secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio con l'Ente Affidante.

Trenord crede che lo sviluppo e l'innovazione debbano rispettare e contribuire a raggiungere i criteri di sostenibilità ambientale e sociale, e promuove attivamente i principi dello sviluppo sostenibile.

3. INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI OFFERTI

Trenord in Lombardia

L'offerta ferroviaria è determinata dal Contratto di Servizio stipulato tra la Regione Lombardia e Trenord, consultabile sul sito internet al seguente indirizzo: trenord.it/chi-siamo/amministrazione-trasparente/contratto-di-servizio

Nell'ambito del Contratto di Servizio, la Regione definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli quantitativi e qualitativi dei servizi ferroviari per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone nonché il sistema tariffario regionale, la cui competenza spetta alla Regione medesima.

Nel Contratto di Servizio è definito il corrispettivo che la Regione eroga annualmente a Trenord ai sensi del Regolamento (CE) n.1370/2007 e s.m.i., in aggiunta al ricavo derivato all'azienda dai titoli di viaggio, che non è sufficiente a coprire i costi complessivi del servizio.

Il Contratto di Servizio prevede inoltre un sistema di penalità qualora Trenord, in qualità di Impresa affidataria del servizio, non raggiunga gli obiettivi di qualità in esso definiti, secondo i criteri di cui alla Delibera ART 16/2018. L'importo delle penali può essere utilizzato dalla Regione, con modalità da essa determinate, a beneficio dei passeggeri o per iniziative tese a migliorare la qualità del servizio.

OFFERTA

Linee servite: 59

Treni-km anno: 41.9 mln

Treni per giorno feriale medio lunedì-venerdì: 2.303

Treni per giorno medio sabato: 2.103

Treni per giorno medio Festivo: 1.833

NUMERO DIPENDENTI

Settore movimento: 2.886

Settore amministrativo: 1317

Settore manutenzione: 755

Totale addetti azienda: 4958

PASSEGGERI

Media mensile Passeggeri-km: 402.917.330

Passeggeri giorno medio feriale: 790.000

Passeggeri anno: 204.800.000

SERVIZI COMMERCIALI

Stazioni servite: 442

Totale Biglietterie: 48*

Emettitrici automatiche: 252

Altri rivenditori: 360(**)

(*) 4 biglietterie chiuse durante l'anno 2025

(**) attività commerciali aderenti a Servizi in Rete 2001 Srl

L'offerta – Novità 2025

Nel 2025, Trenord ha introdotto diverse novità rilevanti nell'offerta regionale. Tra queste, il continuo rinnovo della flotta che ha visto la conclusione della commessa di 214 nuovi treni acquistati grazie a un investimento di 1,7 miliardi da parte di Regione Lombardia. Il rinnovo della flotta fa parte di un ampio lavoro volto a migliorare la puntualità, la regolarità e il comfort del viaggio, oltre a garantire una maggiore sostenibilità ambientale grazie a convogli più efficienti dal punto di vista energetico.

Dal 2 settembre 2025 è stata attivata la linea suburbana S31 Brescia-Iseo; dal 15 dicembre la linea S19 Albairate-Milano Rogoredo. Nei mesi estivi, sono stati potenziati i collegamenti fra Milano e Malpensa Aeroporto, a beneficio dei flussi turistici.

I passeggeri del servizio ferroviario regionale sono cresciuti fino a raggiungere i 790mila viaggiatori al giorno nei feriali, in crescita del 4% rispetto al 2024.

Anche nel 2025 i viaggiatori del weekend hanno infranto nuovi record, superando del 30% i flussi pre-Covid. Il sabato hanno viaggiato 505mila passeggeri (+5% rispetto al 2024); nei festivi 384mila (+9%).

Nell'anno, il **traffico transfrontaliero** ha continuato a crescere, con un considerevole aumento delle vendite per Trenord di quasi il 20% rispetto ai risultati massimi del 2024. Già nel 2023, i dati avevano superato quelli del periodo pre-pandemico del 2019, sottolineando l'importanza strategica del collegamento tra la Lombardia e il Canton Ticino.

Anche nel 2025, il servizio transfrontaliero ha registrato una crescita dei volumi di passeggeri e delle vendite, confermando il valore strategico della collaborazione tra due territori in continua evoluzione come la Lombardia e il Canton Ticino.

Nel corso dell'anno si sono osservate percentuali di crescita rispetto agli anni precedenti, con particolare evidenza per alcune località di punta. Lugano si conferma la destinazione maggiormente scelta dai clienti in partenza dalle principali località lombarde, in particolare Milano, Como, Varese e Malpensa; anche Mendrisio e Locarno hanno registrato volumi rilevanti.

Le proposte commerciali

Nel 2025, Trenord ha ulteriormente consolidato la propria strategia digitale. La funzionalità "Phone Pass", che dematerializza l'abbonamento attivandolo sullo smartphone, è stata significativamente ampliata con l'integrazione nel portafoglio digitale di tutti gli abbonamenti ferroviari e delle tariffe standard STIBM, eliminando definitivamente la necessità dei supporti fisici per la mobilità integrata.

Contestualmente, l'App Trenord si è evoluta per migliorare l'esperienza di viaggio. Tra le nuove funzionalità spicca l'integrazione della lettura dei titoli di viaggio tramite tecnologia NFC/BLE, che consente l'apertura immediata dei varchi ATM e Trenord direttamente dallo smartphone. Ulteriore step è stata l'estensione del programma Community a tutti i prodotti, sia digitali che fisici, rendendo l'engagement e la fidelizzazione dei clienti ancora più capillari e inclusivi.

Nel 2025 è stato attivato con successo il progetto di vendita dei titoli ferroviari, Malpensa e transfrontalieri tramite WhatsApp, strumento digitale innovativo e di facile utilizzo, pensato per rispondere alle esigenze dei clienti in termini di semplicità d'acquisto e comodità di utilizzo dei titoli di viaggio digitali, ampliando ulteriormente le modalità di accesso al servizio.

In conformità alle Condizioni Minime di Qualità del contratto di servizio, saranno installate 20 nuove biglietterie automatiche self-service cashless, portando il totale a 263 unità.

Per supportare l'intera rete di vendita fisica e assicurare agli utenti una corretta procedura di convalida, Trenord ha attualmente installato 1.430 convalidatrici

Intermodalità

Trenord prevede soluzioni di viaggio integrate e, a tale scopo, ha sottoscritto accordi, prioritariamente con altre imprese del trasporto pubblico locale, sia ferroviarie che bus, nonché navali.

La collaborazione con altre imprese consente di armonizzare l'offerta di trasporto, rendendo efficaci le soluzioni di viaggio con interscambio. Con i canali di vendita di Trenord è possibile conoscere ed acquistare in un'unica transazione un biglietto integrato (che contempla più contratti di trasporto).

La flotta

Prosegue inoltre la realizzazione del piano degli investimenti che consente di dare un forte impulso al miglioramento della qualità del viaggio in treno, con nuovi mezzi più ecologici che offrono un elevato comfort a bordo;

Di seguito la tabella con l'età della flotta (31 dicembre 2025):

Tipologia	0-5 anni	6-10 anni	11-15 anni	>15 anni	Totale
Treni elettrici	163	36	50	169	418
Treni diesel	30	4	24	8	66
Locomotive elettriche				59	59
Locomotive diesel-elettrico		4		5	9
Vetture		24	30	204	258

Per una corretta interpretazione dei dati riportati in tabella, si evidenzia quanto segue:

Unità di conteggio differenti

I dati fanno riferimento a **tipologie di materiale rotabile diverse**, conteggiate secondo criteri differenti:

- i **treni** (elettrici, diesel, bimodali) sono conteggiati come **complessi di convogli**;
- le **locomotive** e le **vetture** sono invece conteggiate come **singole unità**. Il confronto diretto tra treni e vetture/locomotive **non è quindi omogeneo**.

Interruzioni programmate 2025

A seguito degli interventi funzionali al potenziamento della rete ferroviaria, previsti anche attraverso gli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) sono stati programmati dal Gestore dell'Infrastruttura provvedimenti che hanno necessitato modifiche all'offerta ferroviaria nel corso dell'anno. Di seguito le principali attività programmate per il 2025:

Linea R40 Cremona–Piadena–Mantova e RE11 Mantova–Cremona–Codogno–Milano

Da **gennaio 2024 a dicembre 2026**, sulla tratta **Bozzolo–Mantova**, sono in corso lavori di raddoppio della linea, finanziati anche nell'ambito del PNRR. Gli interventi comportano **l'interruzione totale della circolazione ferroviaria** tra Bozzolo e Mantova.

Linea R7 Lecco–Bergamo e R14 Bergamo–Carnate–Milano

Da **febbraio 2024 a dicembre 2026**, sulla tratta **Ponte San Pietro–Bergamo**, sono programmati lavori di raddoppio della linea Bergamo–Ponte San Pietro e interventi nel nodo ferroviario di Bergamo.

Tali attività determinano **l'interruzione della circolazione dei treni** tra Bergamo e Ponte San Pietro.

Linea Suburbana S8 Monza–Calolziocorte

Dal **27 aprile al 21 giugno 2025**, nell'ambito di lavori infrastrutturali lungo la linea, è prevista la **soppressione alternata delle fermate di Airuno o Osnago**, con **attivazione di servizi sostitutivi con autobus**.

Linee RE13 Milano–Pavia–Alessandria, R34 Milano–Pavia–Stradella e Treni del Mare

Dal **1° giugno al 20 luglio 2025**, sulla tratta **Voghera–Pavia**, sono in programma lavori di manutenzione straordinaria del **Ponte sul Po**. Durante il periodo dei lavori, la circolazione dei treni è garantita **a binario unico**, con

conseguenti limitazioni di capacità e rimodulazioni dell'offerta.

Linee RE4 Milano Centrale–Domodossola e R23 Milano Porta Garibaldi–Arona–Domodossola

Dall'8 giugno al 27 luglio 2025, per lavori di potenziamento e manutenzione dell'infrastruttura, è prevista l'interruzione della circolazione dei treni tra Arona e Domodossola.

Nello stesso periodo, per ulteriori interventi nell'area di Sesto Calende, è inoltre prevista una riduzione della capacità dell'infrastruttura tra Arona e Sesto Calende.

Linee RegioExpress 8 Milano–Lecco–Sondrio–Tirano, R12 Sondrio–Tirano, R13 Lecco–Colico–Sondrio e R11 Colico–Chiavenna

Dal 15 giugno al 14 settembre 2025 sono programmati lavori infrastrutturali propedeutici ai Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali Milano Cortina 2026. Gli interventi comportano limitazioni e rimodulazioni del servizio sulle linee interessate.

Linee RE13 Milano–Pavia–Alessandria, R34 Milano–Pavia–Stradella e Treni del Mare

Dal 21 luglio al 29 agosto 2025, sulla tratta Voghera–Pavia, proseguono i lavori di manutenzione straordinaria del Ponte sul Po, che comportano l'interruzione totale della circolazione ferroviaria.

Linee del Passante ferroviario di Milano (S1, S5, S6, S12, S13)

Dal 28 luglio al 24 agosto 2025, per lavori di manutenzione nel Passante ferroviario di Milano, è prevista l'interruzione della circolazione dei treni nella tratta compresa tra Milano Bovisio/Milano Certosa e Milano Rogaredo.

Linee S5, RE5, S40 e S50 – area Varese e Malpensa

Sempre dal 28 luglio al 24 agosto 2025, per lavori infrastrutturali, è prevista l'interruzione della circolazione ferroviaria tra Gallarate e Varese e tra Stabio, Varese e Malpensa.

Linee S7 Milano–Molteno–Lecco e R18 Como–Molteno–Lecco

Nel periodo 28 luglio – 24 agosto 2025, a causa di lavori infrastrutturali, è prevista la sospensione completa della circolazione sulle linee interessate.

Linee RE4 Milano Centrale–Domodossola e R23 Milano Porta Garibaldi–Arona–Domodossola

Dal 30 agosto al 13 settembre 2025 proseguono i lavori di potenziamento e manutenzione della linea, con interruzione totale della circolazione dei treni tra Arona e Domodossola.

Linee RE13 Milano–Pavia–Alessandria, R34 Milano–Pavia–Stradella e Treni del Mare

Dal 30 agosto al 28 settembre 2025, sulla tratta Voghera–Pavia, i lavori di manutenzione straordinaria del Ponte sul Po comportano nuovamente la circolazione a binario unico.

Linea RegioExpress RE13 Pavia–Alessandria

Dal 10 settembre al 31 ottobre 2025, per il rinnovo dei binari tra Lomello e Sannazzaro, sono previste modifiche all'orario di servizio, con ritardo di circa 5

minuti in arrivo a Pavia e rimodulazione degli orari tra Lomello e Torreberetti.

Linea Regionale R36 Vercelli–Pavia

Dal **29 settembre al 13 dicembre 2025**, per il rinnovo dei binari sulla **tratta Mortara–Garlasco**, sono previste **modifiche orarie**, con **ritardo di circa 5 minuti in arrivo a Mortara** e **anticipo della partenza di 5 minuti da Mortara**.

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

Per viaggiare su un treno regionale è necessario munirsi di un idoneo titolo di viaggio, convalidarlo, ove previsto, prima di salire a bordo e conservarlo fino all'uscita della stazione d'arrivo. Il passeggero che, a seguito di verifica degli agenti accertatori, risulti sprovvisto di titolo di viaggio deve corrispondere:

- ✓ il pagamento del biglietto a tariffa intera;
- ✓ una sanzione amministrativa (per dettagli consultare la pagina del sito

[trenord.it/assistenza/servizi/sanzioni/](https://www.trenord.it/assistenza/servizi/sanzioni/))

In deroga a questa regola generale, il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio, che avvisa il Personale di Accompagnamento all'atto della salita in treno, viene regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa intera più un sovrapprezzo di €4,50.

La regolarizzazione a bordo treno non è ammessa nei casi per i quali la presenza di varchi o di attività di controlleria preventiva in stazione, per motivi di sicurezza o di politica antifrode, richiedano l'obbligo di salire a bordo treno già muniti di titolo di viaggio.

La regolarizzazione avviene a tariffa competente e senza applicazione del suddetto sovrapprezzo, se il passeggero avvisa il Personale di Bordo, al momento della salita in treno, nei seguenti casi:

1. partenza da località sprovvista sia di biglietteria, sia di self-service, sia di punti vendita alternativi. L'elenco dei punti vendita attivi nelle stazioni è consultabile al seguente indirizzo: [trenord.it/biglietti/dove-acquistare/biglietterie-e-rivendite/](https://www.trenord.it/biglietti/dove-acquistare/biglietterie-e-rivendite/)
2. partenza nel periodo di chiusura della biglietteria e con self-service non funzionanti, da località sprovvista di punti vendita alternativi;
3. partenza nel periodo di chiusura della biglietteria, da località dotata di punti vendita alternativi, se il cliente è titolare di carte commerciali o avente diritto a concessioni speciali o convenzioni per l'acquisto di biglietti a riduzione a bordo treno.

Il passeggero trovato in corso di viaggio con il biglietto non convalidato o convalidato in maniera irregolare viene considerato sprovvisto di titolo di viaggio e assoggettato alla medesima norma sanzionatoria sopra descritta.

In caso di mancanza o non funzionamento di tutte le validatrici di stazione, il passeggero deve richiedere la convalida presso la biglietteria oppure, in caso di mancanza o chiusura di biglietteria, deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di accompagnamento all'atto della salita.

Il pagamento delle somme dovute al Personale di Accompagnamento in servizio a bordo treno è ammesso in contanti o mediante carte di credito/debito.

Per maggiori informazioni consultare sul sito trenord.it le Condizioni Generali di Trasporto.

Biglietti e abbonamenti

I biglietti e gli abbonamenti del trasporto regionale si possono acquistare attraverso i canali di vendita di Trenord, intermediati (biglietterie, punti vendita terzi convenzionati) e disintermediati (biglietterie automatiche self-service, sito Trenord.it, App Trenord per smartphone e tablet, sistema EMV, Whatsapp). Su ogni titolo di viaggio è riportata la tipologia di contratto di trasporto, ad esclusione dei titoli acquistati tramite sistema EMV.

I Le tariffe per viaggi all'interno della regione, e sue estensioni tariffarie, sono determinati a seguito di delibera regionale in materia tariffaria, in funzione della distanza e del tipo di servizio offerto. Le distanze tra le stazioni dell'itinerario del viaggio sono quelle riportate nel Prontuario Ufficiale delle distanze chilometriche.

Le tariffe per viaggi tra due o più regioni sono determinate secondo l'algoritmo proporzionale per prezzo definito dalle Regioni e Province Autonome, nell'ambito della Commissione Infrastrutture, Mobilità e Governo del Territorio della Conferenza delle Regioni e Province Autonome e deliberato da ciascuna Regione e Provincia Autonoma.

Stazioni con biglietterie		
Bergamo	Gallarate	Monza
Bollate Centro	Lecco	Morbegno
Brescia FS	Legnano	Mortara
Busto Arsizio FN	Lodi	Parabiago*
Busto Arsizio FS	Lomazzo	Pavia
Carnate-Usmate	Luino*	Rho
Casalpusterlengo	Magenta	Saronno
Cernusco-Merate	Malpensa Aeroporto T1	Seregno
Cesano Maderno	Mantova	Sesto S. Giovanni
Chiari*	Mariano Comense	Seveso
Codogno	Milano Bovisa Politecnico	Sondrio
Colico	Milano Cadorna	Treviglio
Como Lago	Milano Centrale	Varese FN
Como S. Giovanni	Milano Domodossola Fiera	Varese FS
Cremona	Milano Lambrate	Vigevano
Desenzano del Garda- Sirmione	Milano Porta Garibaldi Passante	Voghera
Desio	Milano Porta Genova*	

Per gli orari di apertura, gli indirizzi, l'elenco dei Punti Vendita a Terra e altre informazioni consultare il sito internet trenord.it

*Biglietterie chiusa nel corso dell'anno 2025

Dotazione adeguata di canali di vendita - obiettivo %ACV	Anno 2025
%ACV stazioni di tipo A	100%
%ACV stazioni di tipo B	96%
%ACV stazioni di tipo C	44%

Dal 2025, grazie all'approvazione del piano di adeguamento della rete di vendita, stipulato da Trenord ed approvato da Regione Lombardia, ha preso il via un progressivo miglioramento, entro il primo periodo regolatorio, della copertura della rete di vendita anche grazie all'acquisizione di nuove emettitrici automatiche.

La rete di vendita è soggetta a modifiche e aggiornamenti disponibili sul sito Trenord trenord.it/biglietti/dove-acquistare/biglietterie-e-rivendite/, rispetto alla singola stazione.

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

Biglietti Trenord

Nuovo biglietto elettronico

Il nuovo sistema di bigliettazione elettronica prevede la sostituzione dei biglietti magnetici e cartacei emessi dalle aziende di trasporto lombarde con un supporto elettronico ricaricabile interoperabile.

Pertanto, l'accesso ai servizi Trenord, anche in area STIBM, è possibile solo con biglietti elettronici ricaricabili, abbonamenti elettronici, e biglietti digitali.

1. Biglietto Ordinario ricaricabile (elettronico Cop)

- ✓ *Utilizzo:* Valido per un singolo viaggio unidirezionale sulla tratta indicata.
- ✓ *Tariffa:* Basata sulla distanza chilometrica e sulla classe (1a o 2a).
- ✓ *Acquisto:* biglietterie, rivendite autorizzate, distributori automatici.
- ✓ *Convalida:* obbligatoria, prima dell'utilizzo.
- ✓ *Validità:* 6 ore dalla convalida.
- ✓ *Rimborsabilità:* Sì, con alcune limitazioni.

2. Biglietto Ordinario Digitale

- ✓ *Utilizzo:* unidirezionale sulla relazione specifica.

- ✓ *Tariffa:* basata sulla distanza chilometrica e sulla classe.
- ✓ *Acquisto:* tramite canali digitali Trenord (sito e app).
- ✓ *Convalida:* non necessaria.
- ✓ *Validità:* 6 ore a partire dall'orario indicato.
- ✓ *Rimborsabilità:* Sì, con alcune limitazioni.

3. Biglietto Plurigiornaliero (es. "Io Viaggio Ovunque in Lombardia")

- ✓ *Utilizzo:* consente viaggi su tutta la rete di trasporto pubblico della Regione, inclusi i treni del servizio Malpensa Express (eccetto le corse con partenza/arrivo Aeroporto M).
- ✓ *Tariffa:* unica, valida per 1a e 2a classe.
- ✓ *Formato:* cartaceo, digitale (su App o altri canali elettronici), caricato su supporto elettronico (tessera IVOL).
- ✓ *Acquisto:* biglietterie, rivendite autorizzate, distributori automatici.
- ✓ *Convalida:* obbligatoria prima dell'utilizzo (eccetto IVOL 7 giorni che è caricato su Tessera Io Viaggio).
- ✓ *Validità:* VALIDITA': 1, 2, 3 o 7 giorni
- ✓ *Rimborsabilità:* Sì, con alcune limitazioni.

4. Biglietto Plurigiornaliero Digitale (es. "lo Viaggio Ovunque in Lombardia")

✓ *Utilizzo: consente viaggi su tutta la rete di trasporto pubblico della Regione, inclusi i treni del servizio Malpensa Express (eccetto le corse con partenza/arrivo Aeroporto M).*

✓ *Tariffa: unica valida per 1a e 2a classe.*

✓ *Formato: 1,2, 3 o 7 giorni*

✓ *Acquisto: tramite i canali digitali Trenord (sito e app).*

✓ *Convalida: visualizzazione del Qr code dalle ore 00.01 del primo giorno di utilizzo.*

✓ *Validità: vale per i giorni consecutivi acquistati dalla data scelta.*

✓ *Rimborsabilità: Sì, con alcune limitazioni.*

5. Biglietto STIBM - Milano e Monza-Brianza" (elettronico CoP)

✓ *Utilizzo: consente viaggi in treno e sulla rete di trasporto pubblico locale delle zone acquistate.*

✓ *Tariffa: basata sul numero di zone.*

✓ *Formato: ricaricabile e digitale.*

✓ *Acquisto: biglietterie, rivendite autorizzate, distributori automatici, online. Convalida: obbligatoria prima del viaggio e con modalità Tap&Go per i biglietti Stibm digitali*

✓ *Validità: variabile (in base alle zone acquistate) a partire dalla convalida.*

✓ *Rimborsabilità: Sì, con alcune limitazioni.*

6. Biglietto Multi-Corse Digitale

✓ *Utilizzo: unidirezionale sulla specifica relazione per un totale di 10 viaggi.*

✓ *Tariffa: basata sulla distanza chilometrica e sulla classe.*

✓ *Acquisto: tramite canali digitali Trenord (sito e app).*

✓ *Convalida: obbligatoria prima dell'utilizzo, mediante attivazione del singolo biglietto con modalità Tap&Go.*

✓ *Validità: varia in base alla tipologia*

del titolo di viaggio.

✓ *Rimborsabilità: Sì, con alcune limitazioni.*

7. Biglietto Promozionale "Gite in Treno"

✓ *Utilizzo: valido sulla relazione specifica relativa all'offerta promozionale.*

✓ *Tariffa: promozionale.*

✓ *Formato: ricaricabile e digitale*

✓ *Classe: 2a classe.*

✓ *Acquisto: biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*

✓ *Convalida: non necessaria.*

✓ *Validità: solo nel giorno selezionato.*

✓ *Rimborsabilità: No.*

8. Biglietto Malpensa Express di Corsa Singola

✓ *Utilizzo: unidirezionale, un solo viaggio da o per l'Aeroporto di Malpensa.*

✓ *Tariffa: tariffa dedicata Aeroportuale per adulti e ragazzi.*

✓ *Classe: unica.*

✓ *Formato: ricaricabile e digitale.*

✓ *Acquisto: biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*

✓ *Convalida: non necessaria.*

✓ *Validità: giornaliera.*

✓ *Rimborsabilità: Sì, con alcune limitazioni.*

9. Biglietti Malpensa A/R (Andata e Ritorno)

✓ *Utilizzo: consentono un viaggio di andata e uno di ritorno sulla stessa tratta.*

✓ *Tariffa: Tariffa dedicata aeroportuale per adulti e ragazzi*

✓ *Classe: unica*

✓ *Formato: digitale e ricaricabile*

✓ *Acquisto: biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online*

✓ *Convalida: non necessaria*

✓ *Validità: Un viaggio di andata e uno di ritorno nelle date indicate.*

✓ *Rimborsabilità: Sì, con alcune limitazioni.*

10. Biglietti Family

✓ *Utilizzo: Consente di effettuare un viaggio sulla tratta Milano- Malpensa T1 e T2 nella direzione scelta in fase d'acquisto, a gruppi di massimo quattro persone.*

✓ *Tariffa: unica*

✓ *Classe: unica*

✓ *Formato: digitale e ricaricabile*

✓ *Acquisto: biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online*

✓ *Convalida: non necessaria*

✓ *Validità: Erano prescelto in fase d'acquisto, fino a fine servizio.*

11. Biglietti Transfrontalieri

✓ *Utilizzo: unidirezionale, un solo viaggio tra la Regione Lombardia ed il Canton Ticino, incluso l'utilizzo dei*

mezzi di trasporto delle località aderenti alla Comunità Tariffale Arcobaleno.

✓ *Tariffa: basata sulla distanza chilometrica per i percorsi regionali*

✓ *+ tariffa CTA dedicata per i percorsi in territorio svizzero.*

✓ *Classe: unica.*

✓ *Formato: ricaricabile e digitale.*

✓ *Acquisto: biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, punti vendita CTA, online (con alcune limitazioni).*

✓ *Convalida: obbligatoria in Italia, per i biglietti transfrontalieri ricaricabile. Non è necessaria per i biglietti digitali.*

✓ *Validità: 4 ore dalla convalida/attivazione (Italia); dall'ora selezionata (Svizzera).*

✓ *Rimborsabilità: Sì, con alcune limitazioni*

Abbonamenti Trenord

1. Abbonamento Settimanale

Consente viaggi bidirezionali, da lunedì a domenica, lungo una specifica relazione ferroviaria.

✓ *Elettronico: caricato su tessera lo Viaggio; richiede convalida al primo utilizzo. Acquistabile presso biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*

✓ *Dematerializzato: acquistabile tramite App Trenord; non necessita di convalida.*

2. Abbonamento Mensile

Consente viaggi bidirezionali, per tutti i giorni del mese, lungo una specifica relazione ferroviaria.

✓ *Elettronico: caricato su tessera lo Viaggio; richiede convalida al primo utilizzo. Acquistabile presso biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*

✓ *Dematerializzato: acquistabile tramite App Trenord. Non necessita di convalida.*

3. Abbonamento Annuale

Consente viaggi bidirezionali, per 12 mesi, lungo una specifica relazione ferroviaria.

✓ *Elettronico: caricato su tessera lo Viaggio; richiede convalida al primo utilizzo. Acquistabile presso biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*

✓ *Dematerializzato: acquistabile tramite App Trenord. Non necessita di convalida.*

4. Abbonamento Integrato TrenoCittà

Consente viaggi bidirezionali, lungo una specifica relazione ferroviaria con origine o destinazione, un capoluogo di provincia; nonché l'utilizzo dei mezzi di trasporto urbano del capoluogo stesso.

✓ *Disponibilità: sono incluse le*

città di: Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco, Lodi, Mantova, Milano, Monza, Pavia, Sondrio e Varese.

✓ *Validità: mensile.*

✓ *Acquisto: caricato su tessera elettronica, presso biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*

5. Abbonamento integrato "lo Viaggio Ovunque in Provincia"

Consente viaggi bidirezionali su tutti i mezzi di trasporto pubblico urbano all'interno di una specifica provincia, inclusi i treni con origine e destinazione all'interno della provincia stessa.

✓ *Validità: mensile*

✓ *Elettronico: caricato su tessera elettronica; richiede convalida al primo utilizzo. Acquistabile presso biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate online.*

6. Abbonamento integrato "lo Viaggio Ovunque in Lombardia"

Consente viaggi bidirezionali su tutta la rete di trasporto pubblico della Regione, incluso il servizio aeroportuale Malpensa Express (solo per gli abbonamenti con Supplementi).

✓ *Validità: mensile, trimestrale, annuale.*

✓ *Elettronico: caricato su tessera lo Viaggio; richiede convalida al primo utilizzo. Acquistabile presso biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*

7. Abbonamento transfrontaliero

Utilizzo: Consente viaggi bidirezionali lungo una specifica relazione ferroviaria che includa una località del Canton Ticino, incluso l'utilizzo dei mezzi di trasporto aderenti alla Comunità Tariffale Arcobaleno.

In Lombardia: puoi viaggiare con i treni Regionali (Linee R) e quelli Suburbani di Trenord (Linee S)

In Canton Ticino: puoi viaggiare con tutti i mezzi che aderiscono alla Comunità Tariffale Arcobaleno (CTA) nelle zone attraversate per raggiungere la stazione di destinazione o di partenza

Tariffa: viene calcolata sommando le tariffe di Trenord con quelle delle zone della Comunità Tariffale Arcobaleno del Canton Ticino

Validità: Se emessi in Italia: dal primo giorno del mese

Se emessi in Svizzera (CTA): 30 giorni dall'acquisto

Attivazione: su supporto io Viaggio: l'attivazione dell'abbonamento va effettuata dal giorno seguente ed entro massimo 5 giorni dall'acquisto (comunque sempre al primo utilizzo).

Su tessera Swipass: *non è richiesta la convalida*

Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)

L'accessibilità nel trasporto ferroviario è un elemento fondamentale per garantire un'esperienza di viaggio inclusiva alle persone con disabilità o mobilità ridotta. Questo principio si traduce nella possibilità di accedere senza ostacoli alle stazioni, usufruire degli spazi interni, salire a bordo dei treni e fruire di tutti i servizi, compresi quelli informativi e di assistenza post-vendita. In Lombardia, l'accessibilità delle stazioni è supportata da interventi delle amministrazioni locali, che vengono sensibilizzate a includere le stazioni nei Piani di Eliminazione delle Barriere Architettoniche (PEBA) e a coordinare il trasporto pubblico locale con gli orari ferroviari. La rete ferroviaria della regione comprende sia le infrastrutture gestite da Rete Ferroviaria Italiana (RFI), che sta attuando un piano di investimenti per adeguare le stazioni alle normative europee, sia quelle di Ferrovienord, che ha avviato programmi di miglioramento dell'accessibilità su oltre 125 stazioni. Per garantire informazioni sempre aggiornate sui servizi disponibili, gli utenti possono consultare i siti ufficiali di RFI, Ferrovienord e Trenord, che forniscono dettagli sulle infrastrutture accessibili e sulle modalità di assistenza per i passeggeri a mobilità ridotta.

Le persone con disabilità o a ridotta mobilità possono richiedere il servizio di assistenza almeno 24 ore prima del viaggio, al fine di consentire un'adeguata organizzazione del servizio, secondo le modalità indicate nella presente Carta dei Servizi.

In conformità a quanto previsto dall'articolo 24 del Regolamento (UE) 2021/782, qualora la richiesta di assistenza non sia stata effettuata nei termini previsti, Trenord si adopera, per quanto ragionevolmente possibile, a consentire comunque il viaggio e a fornire l'assistenza necessaria alle persone con disabilità o a ridotta mobilità, compatibilmente con le condizioni operative e di sicurezza del servizio ferroviario.

Per informazioni o per programmare viaggi con Trenord, è disponibile l'elenco dei canali di contatto dedicati al seguente indirizzo:

trenord.it/assistenza/supporto/assistenza-viaggiatori-con-disabilita

Come previsto dal Contratto di Servizio vigente e conformemente a quanto previsto dalla Delibera ART n. 16/2018, è stato adottato il Piano Operativo per l'Accessibilità per le PRM, consultabile sul sito internet della Regione Lombardia e di Trenord.

Per maggiori informazioni, consultare l'allegato 6.C del Contratto di Servizio vigente trenord.it/chi-siamo/amministrazione-trasparente/contratto-di-servizio

Agevolazioni tariffarie per persone con disabilità o a ridotta mobilità

Per i clienti con disabilità sono previste agevolazioni e facilitazioni in grado di semplificare il viaggio in treno.

Tessera IVOL Agevolata

Anche le persone con disabilità possono richiedere a Regione Lombardia la agevolazione IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA (IVOL) AGEVOLATA, che permette di viaggiare su tutti i mezzi di trasporto pubblico in Lombardia.

[Visita il sito di Regione Lombardia](#)

European Disability Card

Ai titolari di Disability Card che necessitano di accompagnatore, Trenord riconosce la

gratuità del viaggio per l'accompagnatore del titolare. Sul lato anteriore della Carta deve essere presente un'apposita indicazione con lettera "A".

L'agevolazione accordata con la Disability Card non è cumulabile con altre riduzioni, ad eccezione di quella per i ragazzi. [Visita il sito del Ministro per le Disabilità](#) c/o

Presidenza del Consiglio

Altre facilitazioni

- Acquisto del biglietto a bordo treno senza l'obbligo di presentarsi al personale addetto al controllo;
- Accesso al treno grazie a [Carta Blu di Trenitalia spa](#) (non cumulabile con altre agevolazioni). Le persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della Legge n. 18/80 e successive modifiche e integrazioni, possono richiedere la Carta Blu, dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione. La Carta Blu, che consente di usufruire della gratuità del viaggio, in territorio nazionale, per l'accompagnatore del titolare viene emessa dagli Uffici Assistenza di Trenitalia spa e, ove non presenti, dalle biglietterie.

Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Il trasporto di biciclette sui treni è una pratica sempre più comune, incentivata anche dall'attenzione crescente verso la mobilità sostenibile. Tuttavia, è regolamentata da norme specifiche che variano a seconda della tratta e delle condizioni di viaggio dell'operatore di cui si fruisce il servizio. Di norma il trasporto delle biciclette è gratuito sui treni di Trenord.

Condizioni Generali di Trasporto Biciclette

Secondo le Condizioni Generali di Trasporto (CGT), Trenord consente il trasporto gratuito di biciclette entro i confini tariffari di validità della Tariffa Ferroviaria Regionale Lombardia entro i confini tariffari della Region sui treni previsti da Orario Ufficiale.

Gratuità e Supplementi

Per i viaggi all'interno entro i confini tariffari di validità della Tariffa Ferroviaria Regionale Lombardia il trasporto delle biciclette è gratuito. Tuttavia, per le relazioni sovraregionali o transfrontaliere, è richiesto l'acquisto di un supplemento bici o in alternativa, un biglietto ferroviario di 2a classe.

Limitazioni e Responsabilità

Il trasporto delle biciclette è soggetto a limitazioni in caso di affollamento, ritardi o eventi speciali, durante i quali, il personale di bordo può decidere di limitare l'accesso alle biciclette, anche se il treno è normalmente abilitato al loro trasporto

Per maggiori informazioni, visita il link trenord.it/biglietti/agevolazioni-e-supplementi/trasporto-biciclette/

Bagagli a mano

I passeggeri possono portare con sé a titolo gratuito, bagagli con dimensioni massime di 80x110x40 cm, a condizione che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose, e che siano collocati negli appositi spazi a bordo del treno.

Animali a bordo

Il trasporto di animali sui treni è un servizio sempre più richiesto, soprattutto da coloro che viaggiano con piccoli amici a quattro zampe. Le norme che regolamentano il

trasporto di animali sui treni di Trenord sono specifiche e mirano a garantire la sicurezza e il comfort di tutti i passeggeri.

Trasporto animali piccola taglia

È consentito all'interno della Regione Lombardia, comprese le località oggetto di estensioni tariffarie, il trasporto gratuito di cani, gatti e altri piccoli animali domestici, a condizione che siano custoditi in un apposito trasportino.

Trasporto cani di taglia media e grande

Il trasporto di cani di qualsiasi taglia è consentito, purché l'animale sia tenuto al guinzaglio e indossi una museruola. Inoltre, è obbligatorio che il cane sia in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina.

Tariffe per il trasporto animali

Il trasporto di animali è gratuito entro i confini tariffari di validità della Tariffa Ferroviaria Regionale Lombardia. Tuttavia, per viaggi sovraregionali e transfrontalieri, è richiesto un biglietto a tariffa ridotta per l'animale. I cani guida viaggiano sempre gratuitamente, senza alcuna limitazione di orario.

Per maggiori informazioni, visita il link trenord.it/biglietti/agevolazioni-e-supplementi/trasporto-animali

4. DIALOGARE CON TRENORD DURANTE L'ESPERIENZA DEL VIAGGIO

Profili dedicati sui principali Social Network – Circolazione, offerte e servizi, normativa

Trenord, per raggiungere e coinvolgere un numero sempre maggiore di persone con informazioni relative al servizio offerto, presidia i principali Social Network:

- Instagram: @Trenord
- TikTok: @Trenord
- LinkedIn: Trenord
- X: @OfficialTrenord

Con l'obiettivo di offrire supporto e assistenza real time, oltre ai canali tradizionali, propone inoltre un servizio di Social Caring, attivo dal lunedì al venerdì su Instagram e TikTok dalle ore 7:00 alle ore 21:00.

Nel corso del 2025 Trenord ha attivato “Il mio treno”, il nuovo servizio di infomobilità via WhatsApp che fornisce ai viaggiatori aggiornamenti in tempo reale sullo stato delle corse, contribuendo a rendere l'esperienza di viaggio sempre più digitale, immediata e accessibile.

App Trenord

L'app Trenord è disponibile su Google Play ed Apple Store.

Consente l'acquisto dei vari titoli di viaggio, nonché la consultazione della propria Area Personale. Trenord si impegna costantemente a rendere l'App accessibile, conformemente alla legge 9 gennaio 2004, n. 4. La dichiarazione di accessibilità è disponibile al seguente indirizzo: trenord.it/accessibilita-digitale.

All'interno dell'App, è disponibile la sezione “Circolazione Real-Time”, in cui è possibile

seguire in tempo reale l'andamento dei treni, arrivi e partenze dalla stazione di preferenza, e aggiornamenti sulle linee di interesse.

Tra le funzionalità dell'App Trenord che arricchiscono l'esperienza del viaggio, è prevista inoltre la funzionalità che consente la ricezione di notifiche push relative al treno o alla linea di interesse.

Anche dal sito internet di Trenord sono consultabili le informazioni inerenti la circolazione in tempo reale al seguente indirizzo: trenord.it/linee-e-orari/circolazione/tempo-reale.

5. OBIETTIVI

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri passeggeri, vengono riportati gli indicatori del Contratto di Servizio vigente.

Obiettivi e consuntivi, ai sensi del Contratto di Servizio, verranno pubblicati nelle apposite sezioni dei siti internet di Regione Lombardia e Trenord una volta condivisi formalmente tra le parti.

Gli aspetti di qualità del servizio relativo al comfort e all'accessibilità delle stazioni sono a carico dei Gestori dell'Infrastruttura e consultabili sui siti di RFI.it e Ferrovienord.it

I servizi sono stati classificati nel Contratto come segue:

FR1 – linee con numero di treni_linea/treni_rete > 1,5%

FR2 – linee con numero di treni_linea/treni_rete compresi nell'intervallo tra 0,5% e 1,5%

FR3 – linee con numero di treni_linea/treni_rete < 0,5%

Inoltre, sono stabiliti specifici obiettivi di puntualità in relazione alle fasce orarie:

- Fascia Rilevante: definita, come da Delibera ART 16/2018, dall'intervallo 06:00 – 09:00 (con riferimento all'orario di arrivo nelle stazioni di destinazione) e 17:00 – 20:00 (con riferimento all'orario di partenza dalle stazioni di origine), dal lunedì al venerdì, incluse ulteriori specifiche corse di frequentazione elevata in un giorno feriale medio concordate con Regione Lombardia;
- Fascia Non Rilevante: comprendente la totalità dei treni al netto di quelli a domanda rilevante, per intera giornata, tutti i giorni della settimana.

Linee FR1		
Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea
1	S6	Novara - Milano Passante - Treviglio
2	S9	Saronno - Seregno - Milano S.Cristoforo - Albairate
4	RE5	Porto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano
6	S11	Chiasso - Como - Milano - Rho
8	S7	Lecco - Molteno - Monza - Milano
11	R1	Bergamo - Brescia
12	R14	Bergamo - Carnate - Milano
14	R2	Bergamo - Treviglio
15	RE2	Bergamo - Pioltello - Milano
16	R6	Cremona - Treviglio
17	R4	Brescia - Treviglio - Milano
17	RE6	Verona - Brescia - Milano
18	R8	Brescia - Piadena - Parma
21	R38	Piacenza - Lodi - Milano
22	S13	Pavia - Milano Passante - Milano Bovisa
25	R31	Mortara - Milano
30	R22	Varese - Saronno - Milano
31	R17	Como - Saronno - Milano
32	R27	Novara - Saronno - Milano
33	R16	Asso - Milano
34	R3	Brescia - Iseo - Breno - Edolo
35	R28	Malpensa - Saronno - Milano Centrale
35	XP1	Malpensa - Milano Cadorna
35	XP2	Malpensa - Milano Centrale
36	S1	Saronno - Milano Passante - Lodi
36	S3	Saronno - Milano Bovisa - Milano Cadorna
37	S2	Mariano Comense/Seveso - Milano Passante - Milano Rogoredo
37	S4	Camnago - Milano Bovisa - Milano Cadorna
39	S8	Lecco - Carnate - Monza - Milano Porta Garibaldi
40	S5	Varese - Milano Passante - Treviglio
42	S10	Como Camerlata - Como S. Giovanni - Mendrisio - Bellinzona
42	S40	Como Camerlata - Como S. Giovanni - Chiasso - Mendrisio - Varese FS

Linee FR2:		
Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea
3	R23	Domodossola - Arona - Gallarate - Milano
3	RE4	Domodossola - Milano
5	R21	Luino - Gallarate - Milano
6	RE80	Locarno - Chiasso - Como - Milano
7	R13	Lecco - Colico - Sondrio
7	RE8	Tirano - Sondrio - Lecco - Milano
9	R11	Colico - Chiavenna
10	R18	Como - Molteno - Lecco
11	R7	Lecco - Bergamo
19	R5	Brescia - Cremona
20	RE11	Mantova - Cremona - Codogno - Milano
22	RE13	Alessandria - Pavia - Milano
23	R34	Stradella - Pavia - Milano
24	R37	Pavia - Codogno
27	R35	Pavia - Torreberetti - Alessandria
28	R36	Pavia - Mortara - Vercelli
30	RE1	Laveno - Varese - Saronno - Milano
34	RE3	Brescia - Iseo - Edolo
42	S50	Malpensa - Varese FS - Mendrisio - Bellinzona

Linee FR3:		
Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea
5	S30	Cadenazzo - Luino - Gallarate
7	R12	Sondrio - Tirano
20	R39	Codogno - Cremona
20	R40	Cremona - Piadena - Mantova
26	R25	Novara - Mortara
29	R41	Voghera - Piacenza
31	RE7	Como - Saronno - Milano
36	S12	Melegnano - Milano Passante - Milano Bovisa - Cormano

Obiettivi puntualità Fascia Rilevante (FR)			
Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea	Obiettivo 2025
01	S6	S6 Novara-Milano Passante-Treviglio	89,0
02	S9	S9 Saronno-Seregno-Milano S.Cristoforo-Albairate	90,4
03	R23	Domodossola-Gallarate-Milano	78,6
03	RE4	Domodossola-Milano	78,8
04	RE5	Varese-Gallarate-Milano	80,2
05	R21	Luino-Gallarate-Milano	86,8
05	S30	Cadenazzo - Luino - Gallarate	90,5
06	RE80	Locarno-Lugano-Chiasso-Milano C.le (ex RE_10)	80,0

06	S11	S11 Chiasso-Seregno-Milano Porta Garibaldi-Rho	82,7
07	R12	Sondrio-Tirano	97,3
07	R13	Lecco-Colico-Sondrio	87,9
07	RE8	Tirano-Sondrio-Lecco-Milano C.le	78,6
08	S7	S7 Lecco-Molteno-Monza-Milano	79,7
09	R11	Colico-Chiavenna	93,5
10	R18	Como-Molteno-Lecco	81,8
11	R1	Bergamo-Brescia	83,0
11	R7	Lecco-Bergamo	84,3
12	R14	Bergamo-Carnate-Milano	77,2
14	R2	Bergamo-Treviglio	94,7
15	RE2	Bergamo-Milano (via Treviglio)	84,8
16	R6	Cremona-Treviglio	77,5
17	R4	Brescia-Treviglio-Milano	80,1

17	RE6	Verona-Brescia-Milano	76,6
18	R8	Brescia-Parma	76,0
19	R5	Brescia-Cremona	87,7
20	R39	Codogno-Cremona	92,5
20	R40	Cremona-Mantova	85,9
20	RE11	Mantova-Cremona-Codogno-Milano	82,7
21	R38	Piacenza-Lodi-Milano	85,9
22	RE13	Alessandria-Pavia-Milano	85,3
22	S13	S13 Pavia-Milano Passante-Milano Bovisa	88,4
23	R34	Stradella-Pavia-Milano	79,5
24	R37	Pavia-Codogno	88,1
25	R31	Mortara-Milano	80,2
26	R25	Mortara-Novara	88,6
27	R35	Pavia-Torreberetti-Alessandria	84,8
28	R36	Pavia-Mortara-Vercelli	87,2
29	R41	Voghera-Piacenza	93,4
30	R22	Varese-Saronno-Milano	80,5
30	RE1	Laveno-Varese-Saronno-Milano	83,1
31	R17	Como-Saronno-Milano	85,4

31	RE7	Como-Saronno-Milano	87,7
32	R27	Novara-Saronno-Milano	79,4
33	R16	Asso-Milano	71,4
34	R3	Brescia-Iseo-Breno	91,3
34	RE3	Brescia-Iseo-Edolo	88,5
35	R28	Malpensa-Saronno-Milano Centrale	92,4
35	XP1	Malpensa-Milano Cadorna	93,1
35	XP2	Malpensa-Milano Centrale	95,1
36	S1	S1 Saronno-Milano Passante-Lodi	95,9
36	S12	S12 Milano Bovisa-Milano Passante-Melegnano	85,6
36	S3	S3 Saronno-Milano Cadorna	85,6
37	S2	S2 Mariano Comense-Milano Passante-Milano Rogoredo	93,0
37	S4	S4 Camnago Lentate-Milano Cadorna	80,4
39	S8	S8 Lecco-Carnate-Milano Porta Garibaldi	83,3
40	S5	S5 Varese-Milano Passante-Treviglio	88,9
42	S10	Albate C.-Como-Mendrisio-Bellinzona	99,4
42	S40	Albate C.-Como-Mendrisio-Varese	99,0
42	S50	Malpensa-Varese-Mendrisio-Bellinzona	96,2

Obiettivi puntualità Fascia non Rilevante (FNR)

Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea	2025
01	S6	S6 Novara-Milano Passante-Treviglio	91,7
02	S9	S9 Saronno-Seregno-Milano S.Cristoforo-Albairate	93,0
03	R23	Domodossola-Gallarate-Milano	81,9
03	RE4	Domodossola-Milano	82,4
04	RE5	Varese-Gallarate-Milano	92,0
05	R21	Luino-Gallarate-Milano	92,6
05	S30	Cadenazzo - Luino - Gallarate	91,5
06	RE80	Locarno-Lugano-Chiasso-Milano C.le (ex RE_10)	87,3
06	S11	S11 Chiasso-Seregno-Milano Porta Garibaldi-Rho	86,7
07	R12	Sondrio-Tirano	95,2
07	R13	Lecco-Colico-Sondrio	90,4
07	RE8	Tirano-Sondrio-Lecco-Milano C.le	88,2
08	S7	S7 Lecco-Molteno-Monza-Milano	93,7
09	R11	Colico-Chiavenna	96,8
10	R18	Como-Molteno-Lecco	87,2
11	R1	Bergamo-Brescia	89,7
11	R7	Lecco-Bergamo	90,8
12	R14	Bergamo-Carnate-Milano	86,9
14	R2	Bergamo-Treviglio	97,1
15	RE2	Bergamo-Milano (via Treviglio)	91,6
16	R6	Cremona-Treviglio	90,8
17	R4	Brescia-Treviglio-Milano	89,4
17	RE6	Verona-Brescia-Milano	81,8
18	R8	Brescia-Parma	81,0
19	R5	Brescia-Cremona	90,0
20	R39	Codogno-Cremona	96,4
20	R40	Cremona-Mantova	88,8
20	RE11	Mantova-Cremona-Codogno-Milano	84,5
21	R38	Piacenza-Lodi-Milano	91,3

22	RE13	Alessandria-Pavia-Milano	87,5
22	S13	S13 Pavia-Milano Passante-Milano Bovisa	92,8
23	R34	Stradella-Pavia-Milano	85,4
24	R37	Pavia-Codogno	93,1
25	R31	Mortara-Milano	89,8
26	R25	Mortara-Novara	94,8
27	R35	Pavia-Torreberetti-Alessandria	91,0
28	R36	Pavia-Mortara-Vercelli	92,4
29	R41	Voghera-Piacenza	93,0
30	R22	Varese-Saronno-Milano	87,9
30	RE1	Laveno-Varese-Saronno-Milano	90,3
31	R17	Como-Saronno-Milano	93,0
31	RE7	Como-Saronno-Milano	90,2
32	R27	Novara-Saronno-Milano	86,7
33	R16	Asso-Milano	85,5
34	R3	Brescia-Iseo-Breno	89,3
34	RE3	Brescia-Iseo-Edolo	92,8
35	R28	Malpensa-Saronno-Milano Centrale	94,7
35	XP1	Malpensa-Milano Cadorna	97,0
35	XP2	Malpensa-Milano Centrale	96,9
36	S1	S1 Saronno-Milano Passante-Lodi	97,4
36	S12	S12 Milano Bovisa-Milano Passante-Melegnano	89,8
36	S3	S3 Saronno-Milano Cadorna	92,7
37	S2	S2 Mariano Comense-Milano Passante-Milano Rogoredo	95,8
37	S4	S4 Camnago Lentate-Milano Cadorna	89,4
39	S8	S8 Lecco-Carnate-Milano Porta Garibaldi	89,5
40	S5	S5 Varese-Milano Passante-Treviglio	93,2
42	S10	Albate C.-Como-Mendrisio-Bellinzona	99,6
42	S40	Albate C.-Como-Mendrisio-Varese	99,1
42	S50	Malpensa-Varese-Mendrisio-Bellinzona	96,9

Obiettivi regolarità			
Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea	2025
01	S6	S6 Novara-Milano Passante-Treviglio	97,7
02	S9	S9 Saronno-Seregno-Milano S. Cristoforo-Albairate	95,9
03	R23	Domodossola-Gallarate-Milano	97,2
03	RE4	Domodossola-Milano	98,0
04	RE5	Varese-Gallarate-Milano	98,0
05	R21	Luino-Gallarate-Milano	98,0
05	S30	Cadenazzo - Luino – Gallarate	98,2
06	RE80	Locarno-Lugano-Chiasso-Milano C. le (ex RE_10)	98,3
06	S11	S11 Chiasso-Seregno-Milano Porta Garibaldi-Rho	94,7
07	R12	Sondrio-Tirano	98,3
07	R13	Lecco-Colico-Sondrio	98,3
07	RE8	Tirano-Sondrio-Lecco-Milano C. le	97,9
08	S7	S7 Lecco-Molteno-Monza-Milano	98,9
09	R11	Colico-Chiavenna	99,1
10	R18	Como-Molteno-Lecco	98,7
11	R1	Bergamo-Brescia	98,6
11	R7	Lecco-Bergamo	98,7
12	R14	Bergamo-Carnate-Milano	97,1
14	R2	Bergamo-Treviglio	98,5
15	RE2	Bergamo-Milano (via Treviglio)	98,7
16	R6	Cremona-Treviglio	97,6
17	R4	Brescia-Treviglio-Milano	98,0
17	RE6	Verona-Brescia-Milano	97,5
18	R8	Brescia-Parma	96,3
19	R5	Brescia-Cremona	98,0
20	R39	Codogno-Cremona	98,8
20	R40	Cremona-Mantova	98,5
20	RE11	Mantova-Cremona-Codogno-Milano	98,0

21	R38	Piacenza-Lodi-Milano	97,9
22	RE13	Alessandria-Pavia-Milano	97,7
22	S13	S13 Pavia-Milano Passante-Milano Bovisa	98,3
23	R34	Stradella-Pavia-Milano	97,5
24	R37	Pavia-Codogno	97,8
25	R31	Mortara-Milano	97,6
26	R25	Mortara-Novara	97,3
27	R35	Pavia-Torreberetti-Alessandria	96,5
28	R36	Pavia-Mortara-Vercelli	96,0
29	R41	Voghera-Piacenza	99,4
30	R22	Varese-Saronno-Milano	99,1
30	RE1	Laveno-Varese-Saronno-Milano	99,2
31	R17	Como-Saronno-Milano	99,3
31	RE7	Como-Saronno-Milano	97,1
32	R27	Novara-Saronno-Milano	99,4
33	R16	Asso-Milano	98,9
34	R3	Brescia-Iseo-Breno	99,8
34	RE3	Brescia-Iseo-Edolo	99,7
35	R28	Malpensa-Saronno-Milano Centrale	98,9
35	XP1	Malpensa-Milano Cadorna	99,3
35	XP2	Malpensa-Milano Centrale	99,0
36	S1	S1 Saronno-Milano Passante-Lodi	98,7
36	S12	S12 Milano Bovisa-Milano Passante-Melegnano	99,2
36	S3	S3 Saronno-Milano Cadorna	98,8
37	S2	S2 Mariano Comense-Milano Passante-Milano Rogoredo	97,2
37	S4	S4 Camnago Lentate-Milano Cadorna	98,4
39	S8	S8 Lecco-Carnate-Milano Porta Garibaldi	96,6
40	S5	S5 Varese-Milano Passante-Treviglio	97,4
42	S10	Albate C.-Como-Mendrisio-Bellinzona	98,7
42	S40	Albate C.-Como-Mendrisio-Varese	98,3
42	S50	Malpensa-Varese-Mendrisio-Bellinzona	99,2

Indicatore	Descrizione
Offerta di posti (conformità)	Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio per tutti i treni circolati
Informazioni prima e durante il viaggio	Erogazione delle informazioni corrette, aggiornate e complete
Disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica	Misurazione del funzionamento dei SBT, senza interruzioni dalla durata superiore alle 12 ore consecutive
Funzionamento delle Biglietterie automatiche	Misurazione del funzionamento delle biglietterie automatiche o self-service (BSS)
Funzionamento delle Validatrici	Misurazione del funzionamento delle Validatrici
Esecuzione cicli di pulizia programmati	Misurazione dell'effettiva esecuzione dei cicli di pulizia sul materiale rotabile rispetto a quanto programmato
Conformità cicli di pulizia eseguiti	Misurazione della conformità dei cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile
Dotazione impianti di climatizzazione	Dotazione di impianti di climatizzazione, riscaldamento e condizionamento del parco rotabile associato al Contratto di Servizio e l'evoluzione nel tempo
Funzionamento impianti di climatizzazione	Misurazione della percentuale delle carrozze dotate di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante per

	ogni treno commerciale oggetto del campione rilevato dalle verifiche ispettive
Dotazione toilette	Descrive la dotazione di servizi igienici del parco rotabile associato al Contratto di Servizio e l'evoluzione nel tempo
Accessibilità e funzionamento delle toilette	Misurazione della percentuale di servizi igienici accessibili e funzionanti per ogni treno effettivamente circolato oggetto del campione delle verifiche ispettive
Corse accessibili a PMR programmate	Descrive la percentuale di corse accessibili a PMR programmate sulle varie linee
Disponibilità e fruibilità dei servizi PMR	Misurazione dell'effettiva accessibilità e la fruibilità del servizio agli utenti PMR
Porte di accesso funzionanti	Misurazione del funzionamento delle porte di accesso laterali e di interscambio del materiale rotabile delle corse oggetto del campione delle verifiche ispettive
Disponibilità dei servizi bici	Verifica della conformità del materiale rotabile per il trasporto bici rispetto al Programma di Esercizio, per tutti i treni circolati

6. ASPETTI RELAZIONALI CON TRENORD

Riconoscibilità e qualifica del personale

Il personale di Trenord a stretto contatto con il pubblico è identificabile dall'uniforme e dal cartellino di identificazione riportante il numero di matricola e profilo professionale ed è a disposizione dei passeggeri per qualsiasi necessità.

Al fine di un costante miglioramento nella gestione dei rapporti con i passeggeri, il personale di Trenord segue corsi di formazione conseguendo, laddove previsto, le specifiche abilitazioni professionali. Trenord inoltre prevede degli appositi moduli formativi affinché il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia chiaro e facilmente comprensibile al passeggero.

Il personale che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica del biglietto, assume la qualifica e i poteri di un Pubblico Ufficiale e, pertanto, sono applicabili le specifiche disposizioni stabilite dal Codice penale per i reati commessi in danno a detto personale, reati punibili anche con l'arresto o la reclusione.

Comunicare con Trenord

Trenord offre diversi canali di contatto per fornire assistenza ai clienti e rispondere alle loro esigenze in merito ai servizi ferroviari.

Ecco un riepilogo completo dei canali disponibili:

1. Sito Internet

Il sito ufficiale di Trenord [trenord.it](https://www.trenord.it) offre informazioni dettagliate su orari, tariffe, condizioni di viaggio, oltre a consentire l'acquisto dei vari titoli di viaggio.

Sono disponibili all'interno del sito le seguenti sezioni:

- ✓ “*Biglietti*”: oltre fornire la possibilità di acquistare i vari titoli di viaggio, offre informazioni sulle agevolazioni tariffarie, sui supplementi e sui canali di acquisto disponibili.
- ✓ “*Linee e Orari*”: descrive le linee ferroviarie operate da Trenord e mostra gli

strumenti utili per verificare la circolazione in tempo reale.

- ✓ “News”: chiarisce gli avvisi sulle modifiche alla circolazione e i comunicati stampa.
- ✓ “Assistenza”: contiene le informazioni utili in caso di sciopero e approfondisce i servizi erogati (esempio: sanzioni, reclami, rimborsi e indennizzi, etc).
- ✓ “Gite in Treno”: descrive le varie proposte commerciali dedicate alla scoperta del nostro territorio.
- ✓ “Community”: è la sezione dedicata al programma fedeltà lanciato da Trenord, volto a premiare gli utenti Trenord che prediligono l'utilizzo del treno ad altri mezzi di trasporto.

Nel 2025 sul sito è stata realizzata una sezione dedicata ai cantieri infrastrutturali, per comunicare in anticipo a viaggiatori e territori le variazioni del servizio previste per i lavori previsti dai gestori delle reti.

2. App Trenord

L'app Trenord, disponibile su Google Play e Apple Store, consente di ottenere informazioni in tempo reale sulla circolazione dei treni, acquistare biglietti e abbonamenti, e visualizzare altre informazioni utili per i viaggiatori.

3. ChatBot TREasy

L'innovativo Chatbot TREasy, è pensato per rispondere alle richieste di informazioni, poste con linguaggio naturale, dai clienti Trenord.

Attivo sul sito Trenord, 24 ore su 24, offre assistenza e supporto su tutti gli aspetti di natura commerciale e ferroviaria di Trenord.

Qualora, il cliente non sia soddisfatto dell'assistenza ricevuta o non riceva le risposte attese, ha la possibilità di chiedere l'intervento dell'operatore fisico tramite il canale “Live Chat”.

4. Contact Center

Il Contact Center Trenord è raggiungibile al numero **02-72.49.49.49** (a tariffa urbana) ed è attivo tutti i giorni dalle 6:00 a 00:00.

5. Numero Verde per Persone con Disabilità

Per le persone con disabilità, Trenord ha riservato il numero verde **800.210.955**, attivo tutti i giorni dalle 8.15 a 19.45, e l'indirizzo [mail: assistenza.prm@trenord.it](mailto:assistenza.prm@trenord.it). Per viaggi su rete FerrovieNord.

6. Viaggi in gruppo

Per coloro che desiderano viaggiare sui treni in gruppo, Trenord offre la possibilità di prenotare il viaggio almeno 5 giorni feriali prima della data di viaggio, compilando l'apposito form disponibile alla pagina <https://comitive.powerappsportals.com/>

L'ufficio competente valuterà la richiesta e fornirà la documentazione e le informazioni necessarie per finalizzare la prenotazione.

7. Assistenza – Richiesta informazioni

Trenord mette a disposizione la compilazione di un form online, utile per richiedere informazioni su biglietti, abbonamenti, tessere, orari e altro. Questo è accessibile direttamente dal menu del sito Trenord, alla voce “Assistenza” – “Contatti”.

8. Reclami

I reclami possono essere inoltrati con le seguenti modalità:

- ✓ Compilazione del form online dedicato disponibile sul sito Trenord;
- ✓ Invio di una e-mail all'indirizzo reclami.trenord@legalmail.it allegando il modulo dedicato disponibile sul sito Trenord;
- ✓ Compilazione del modulo dedicato, disponibile sul sito Trenord, biglietterie e My Link Point da trasmettere tramite posta ordinaria o raccomandata A/R indirizzata a Trenord Piazza Cadorna, 14 - 20123 Milano, specificando la causale "Presentazione Reclamo".

9. Rimborsi/Indennizzi

Le richieste di rimborso e quelle di indennizzo possono essere inoltrate con le seguenti modalità:

- ✓ Compilazione del form online dedicato disponibile sul sito Trenord;
- ✓ Invio di una e-mail all'indirizzo rimborsi.trenord@legalmail.it allegando il modulo dedicato disponibile sul sito Trenord;
- ✓ Compilazione del modulo dedicato, disponibile sul sito Trenord, biglietterie e My Link Point da trasmettere tramite posta ordinaria o raccomandata A/R indirizzata a Trenord Piazza Cadorna, 14 - 20123 Milano.

10. Biglietterie e My Link Point

Presso le biglietterie e gli uffici My Link Point, i clienti possono ottenere assistenza informativa immediata, risolvere eventuali problematiche ed acquistare titoli di viaggio. Gli orari di apertura sono disponibili alla pagina trenord.it/biglietti/dove-acquistare/biglietterie-e-rivendite/

7. TUTELA DEI PASSEGGERI

Rimborso di biglietti o abbonamenti non utilizzati

Di seguito sono riportate le condizioni per il rimborso di biglietti o abbonamenti non utilizzati.

✓ **Biglietti di Corsa Semplice**

I biglietti di corsa semplice acquistati presso le biglietterie, le emettitrici automatiche, le rivendite autorizzate o online possono essere rimborsati a determinate condizioni. Generalmente, il rimborso è possibile solo se il biglietto non è stato utilizzato e la richiesta viene presentata prima della data di partenza prevista.

✓ **Abbonamenti**

Gli abbonamenti settimanali, mensili e annuali non utilizzati possono essere valutati come rimborsabili solo in casi di eventi eccezionali comprovati a Trenord.

La richiesta deve essere presentata con documentazione a supporto, e il rimborso è proporzionale al periodo non utilizzato. In alcuni casi, può essere applicata una trattenuta.

TERMINI E TEMPI

✓ **Termini di Presentazione**

Per i titoli di viaggio acquistati tramite i canali di vendita Trenord, la richiesta di rimborso deve essere presentata secondo le condizioni previste sulle Condizioni Generali di Trasporto.

✓ **Tempi di Erogazione**

I tempi per ricevere il rimborso possono variare in base alla modalità di richiesta. Generalmente, i rimborsi sono erogati entro 30 giorni dalla data di accettazione della richiesta.

Diritto all'indennità per biglietto

Il diritto all'indennità per i biglietti Trenord è un aspetto importante della tutela dei passeggeri, in particolare quando si verificano ritardi o disservizi che compromettono la qualità del viaggio.

✓ **Ritardi Significativi**

L'indennità è riconosciuta per ritardi superiori ai 60 minuti.

✓ **Interruzione del Servizio**

In caso di interruzione del servizio che obbliga il passeggero a rinunciare al viaggio o a prendere un treno alternativo con condizioni di viaggio inferiori, è possibile richiedere un'indennità. Questa situazione si applica, ad esempio, quando il treno viene soppresso senza preavviso e il passeggero non riesce a proseguire il viaggio in tempi ragionevoli.

ESCLUSIONI E LIMITAZIONI

Non tutti i ritardi danno diritto all'indennità. Non è previsto, ad esempio, nei seguenti casi:

- Il passeggero è stato informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto
- Proseguendo il viaggio su un servizio alternativo o seguendo un itinerario diverso, l'arrivo a destinazione avviene con un ritardo inferiore a 60 minuti

Il ritardo è causato da un comportamento imputabile al passeggero

Per maggiori informazioni, visita il link trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/indennizzo-per-ritardi/

Diritto all'indennizzo per titolari di abbonamenti mensili e annuali

Trenord prevede un indennizzo per i titolari di abbonamenti nel caso in cui subiscano ritardi o soppressioni dei treni durante il periodo di validità dell'abbonamento.

✓ **Criteri per l'Indennizzo**

I titolari di abbonamenti mensili o annuali hanno diritto a un indennizzo se, durante ciascun mese di validità dell'abbonamento, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisce un ritardo superiore a 15 minuti o viene soppresso. L'indennizzo è così quantificato:

- **30% del valore dell'abbonamento mensile ferroviario.**
- **1/12 del 30% del valore dell'abbonamento annuale ferroviario.**

Per gli abbonamenti integrati, l'indennizzo è pari al 10% della quota della tariffa spettante a Trenord.

✓ **Modalità di erogazione**

L'indennità viene erogata sotto forma di voucher, valido per un anno dalla data di emissione e utilizzabile per l'acquisto di prodotti e servizi erogati da Trenord.

Il voucher, su esplicita richiesta del cliente, potrà essere convertito tramite bonifico bancario o se acquistato tramite canali digitali di Trenord, riaccreditato tramite stesso mezzo di pagamento.

Non è prevista l'erogazione in contanti e non verranno riconosciuti indennizzi inferiori a 4,00 euro.

Come definito dal regolamento europeo, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (Reg. UE 2021/782, art. 19), è previsto che non vengano riconosciuti indennizzi di importo inferiore a 4 euro.

Attualmente, per questa ragione, non è possibile inoltrare richiesta per alcuni abbonamenti integrati per cui l'indennizzo, calcolato sulla quota della tariffa che spetta a Trenord, risulterebbe inferiore a 4 euro. In questa casistica rientrano i titoli di viaggio STIBM;

Non sono riconosciuti indennizzi ai possessori di abbonamenti gratuiti.

In conclusione, l'indennità per ritardo degli abbonamenti Trenord rappresenta una misura di tutela per i pendolari, ma è soggetta a specifiche condizioni e limitazioni.

È importante per gli utenti conoscere i criteri di applicabilità per poter presentare correttamente la richiesta e ottenere il rimborso dovuto. Per ulteriori informazioni, visita il link: trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/indennizzo-per-ritardi

Come richiedere i rimborsi, le indennità e la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente

Trenord garantisce la possibilità di utilizzare, per la richiesta, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, consentendo al passeggero di ricevere, nella medesima lingua, le informazioni relative alle modalità di erogazione di quanto spettante e le relative tempistiche massime per la loro corresponsione.

La richiesta può essere inviata attraverso numerosi canali, quali il sito web di Trenord, le biglietterie e servizi assistenza clienti, per posta. Per maggiori informazioni visita il link: trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi

Trenord invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione in merito all'esito della stessa.

In caso di diniego, Trenord fornisce al passeggero la relativa motivazione, informandolo contestualmente sulle modalità per contestare il rifiuto della richiesta entro un anno dalla data in cui è stata ricevuta la risposta ritenuta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, dalla data in cui è stata presentata la richiesta a Trenord.

Tutto quanto sopra riportato costituisce una sintesi della normativa commerciale di Trenord. Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare il sito trenord.it

Diritto all'indennità per persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)

Le persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) che utilizzano i servizi ferroviari di Trenord hanno diritto a specifiche tutele, tra cui il diritto all'indennità in caso di mancato rispetto delle condizioni di accessibilità o di fornitura del servizio.

Accessibilità e Assistenza

Trenord garantisce l'accessibilità ai propri servizi ferroviari nel rispetto delle normative

vigenti, e ove possibile fornisce assistenza prima, durante e dopo il viaggio. Le persone con disabilità o a mobilità ridotta possono richiedere assistenza almeno 24 ore prima del viaggio, tramite il numero verde 800.210.955, attivo tutti i giorni dalle 8:15 a 19:45, o via e-mail.

Diritto all'Indennità

In caso di mancata fornitura del servizio di trasporto per persone con disabilità o a ridotta mobilità, Trenord si impegna a rimborsare il titolo di viaggio e a riconoscere un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto. Questo indennizzo si applica anche nel caso in cui non venga fornito il materiale idoneo al trasporto di persone con mobilità ridotta, nonostante il servizio sia pubblicizzato come accessibile.

Condizioni di Applicazione

L'indennità è riconosciuta in seguito a una richiesta formale da parte del passeggero, che può essere effettuata attraverso il sito web di Trenord o presso una biglietteria. Nel caso di impossibilità a garantire i servizi richiesti, Trenord comunica tempestivamente le ragioni al cliente.

In conclusione, Trenord si impegna a fornire servizi accessibili a tutti i passeggeri, con specifiche tutele per le persone con disabilità o a mobilità ridotta. Il diritto all'indennità rappresenta una garanzia aggiuntiva in caso di disservizi, assicurando che i diritti di questi passeggeri siano adeguatamente tutelati.

Per maggiori informazioni, consultare il Capitolo 7 delle Condizioni Generali di Trasporto.

Modalità di richiesta di rimborsi e indennità

Per richiedere un rimborso o indennità, sono disponibili i seguenti canali ufficiali di Trenord:

- ✓ **Online**
 - Accedere alla sezione "Rimborsi e Indennizzi" del sito ufficiale di Trenord: trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi
 - Compilare il modulo web di richiesta indicando i dettagli del titolo di viaggio e il motivo della richiesta
 - Inviare la richiesta online. Verrà immediatamente ricevuta una e-mail di conferma ricezione, contenente il numero di protocollo della richiesta.

- ✓ **Presso una biglietteria o punto di assistenza Trenord**
 - Recarsi in una delle biglietterie ufficiali Trenord
 - Compilare il modulo cartaceo di richiesta rimborso
 - Presentare il biglietto originale o la ricevuta d'acquisto
 - Se necessario, allegare documentazione a supporto.

- ✓ **Via posta elettronica**
 - Scaricare il modulo di richiesta dal sito Trenord
 - Compilare il modulo in tutte le sue parti
 - Allegare la documentazione necessaria
 - Inviare all'indirizzo PEC di posta certificata: rimborsi.trenord@legalmail.it

- ✓ **Via posta**
 - Scaricare il modulo di richiesta dal sito Trenord
 - Compilare il modulo in tutte le sue parti

- Allegare la documentazione necessaria
- Inviare il tutto a: Trenord S.r.l., Piazza Cadorna 14, 20123 Milano.

Gli interventi di assistenza

In caso di ritardo del treno all'arrivo o alla partenza, Trenord informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile. In caso di ritardo di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente:

- ✓ pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti;
- ✓ sistemazione in albergo o di altro tipo, e trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario e ove e allorché sia fisicamente possibile;
- ✓ se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria o il punto di partenza alternativo o destinazione finale, ove e allorché sia fisicamente possibile.

Se il servizio ferroviario è sospeso, Trenord garantisce ai passeggeri quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi. Su richiesta del passeggero, Trenord certifica sul biglietto, oppure sulla ricevuta di ricarica o su un apposito giustificativo nel caso di titolo di viaggio caricato su supporto elettronico, il ritardo o la soppressione del treno che ha determinato l'interruzione del viaggio acquistato. Analoga assistenza viene assicurata ai viaggiatori che usufruiscono di servizi effettuati con bus sostitutivi.

Reclami

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri passeggeri, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami, impegnandoci ad intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

Trenord garantisce la possibilità di utilizzare, per i reclami, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, inviando, nella medesima lingua, una risposta esaustiva, motivata e con linguaggio comprensibile per il passeggero. La risposta al reclamo tiene conto della disciplina applicabile alla fattispecie, dei diritti dei passeggeri, delle possibili soluzioni, nonché dei rimedi applicabili laddove la risposta possa risultare non soddisfacente.

Per inviare reclami è possibile utilizzare:

- ✓ Il form online disponibile nella sezione "Reclami" del sito Trenord alla pagina trenord.it/reclami;
- ✓ l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito e disponibile presso le biglietterie e My Link Point. Tale modulo andrà presentato presso i canali di contatto Trenord o trasmesso per posta raccomandata;
- ✓ inoltre, potranno essere presi in carico anche i reclami in forma scritta senza supporto del modulo indicato, presentati tramite i canali di contatto di Trenord o inviati per posta raccomandata purché contengano almeno i seguenti elementi minimi necessari:
 - Il consenso al trattamento dei dati personali ovvero la dichiarazione di aver preso visione dell'Informativa di Trenord sul trattamento dei dati personali (ai sensi dell'art. 13 del regolamento UE 2016/679)

- i riferimenti identificativi del cliente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno può consentire una più agevole trattazione del reclamo;
- la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle Condizioni Generali di Trasporto o alle Carte dei Servizi.

Il reclamo si intende ricevuto, ai fini del decorso dei termini:

- ✓ il giorno dell'invio, se inoltrato tramite form online;
- ✓ il giorno della consegna a Trenord, se inviato per posta raccomandata;
- ✓ il giorno indicato sulla ricevuta del reclamo presentato presso le biglietterie o gli uffici o sportelli assistenza clienti;
- ✓ Trenord fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

Qualora il reclamo ricevuto non sia di propria competenza, Trenord provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento, informando contestualmente l'utente:

- ✓ al gestore di stazione ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti;
- ✓ in presenza di un titolo di viaggio integrato, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti.

Rendicontazione dei reclami

Nel 2025 i reclami ricevuti da Trenord sono stati 7.769 (-14% rispetto al 2024), tutti evasi con risposta entro 30 giorni.

MACRO VOCE	%
Sicurezza	1%
Sanzioni	9%
Ritardi/Soppressioni	41%
Qualità del servizio	12%
Modalità di Vendita dei Biglietti	3%
Informazioni	6%
Accessibilità e servizi	3%
Altro	25%

Conciliazione Paritetica: una soluzione per le controversie con Trenord

La conciliazione paritetica è uno strumento alternativo di risoluzione delle controversie che permette ai passeggeri Trenord di risolvere problemi legati ai servizi ferroviari senza ricorrere alle vie legali tradizionali. Questa procedura è stata prevista da Trenord in collaborazione con le associazioni dei consumatori regionali, in linea con il Regolamento (UE) n. 2021/782 sui diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

COME FUNZIONA LA CONCILIAZIONE PARITETICA

La conciliazione paritetica è un metodo extragiudiziale che facilita la risoluzione rapida e consensuale delle controversie tra l'azienda ferroviaria e i passeggeri. Le parti coinvolte — Trenord e il consumatore — cercano di raggiungere un accordo con il supporto di rappresentanti delle associazioni dei consumatori, garantendo così una soluzione che soddisfi entrambe le parti.

In conformità a quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 16/2018, la procedura di conciliazione paritetica si conclude entro il termine massimo di 90 giorni dal ricevimento, da parte dell'organismo ADR, del fascicolo completo relativo alla richiesta di conciliazione.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

1. Presentazione della Domanda

La procedura di conciliazione è gratuita e può essere avviata dal passeggero tramite invio della Modulistica presente sul sito e di tutta la documentazione in suo possesso:

- ✓ all'indirizzo PEC Conciliazione.trenord@legalmail.it
- ✓ all'indirizzo e-mail conciliazione@trenord.it
- ✓ tramite raccomandata a Trenord S.r.l.- Ufficio Conciliazione, Piazzale Cadorna n.14 - 20123 Milano

2. Esame della Richiesta

Una volta ricevuta la domanda, un rappresentante dell'associazione dei consumatori e un rappresentante di Trenord esamineranno il caso. In questa fase, entrambe le parti lavorano per trovare un accordo che risolva la controversia in maniera soddisfacente per il consumatore.

3. Raggiungimento dell'Accordo

Se le parti raggiungono un accordo, questo viene formalizzato e ha valore vincolante, chiudendo definitivamente la controversia. Se l'accordo non viene raggiunto, il consumatore ha ancora la possibilità di ricorrere alle vie legali tradizionali, ma il tentativo di conciliazione spesso evita la necessità di ulteriori azioni.

VANTAGGI DELLA CONCILIAZIONE PARITETICA

- ✓ **Tempi Rapidi:** La conciliazione paritetica permette di risolvere le controversie in tempi molto più brevi rispetto alle vie legali tradizionali, solitamente entro pochi mesi.
- ✓ **Nessun Costo Legale:** Questo processo non comporta costi legali per le parti. Pertanto, è accessibile a tutti.

- ✓ **Soluzione Consensuale:** Le soluzioni sono concordate tra le parti, rendendole generalmente più accettabili.

QUANDO RICORRERE ALLA CONCILIAZIONE

I passeggeri possono ricorrere alla conciliazione paritetica in caso di problemi come ritardi, cancellazioni, disservizi relativi a rimborsi o indennizzi, e in altre situazioni dove ritengano che i loro diritti siano stati violati. È importante notare che la conciliazione paritetica può essere richiesta solo dopo aver presentato un reclamo formale a Trenord e aver ricevuto una risposta insoddisfacente.

La conciliazione paritetica rappresenta una soluzione efficace e accessibile per risolvere le controversie con Trenord. Questo metodo offre ai passeggeri un'alternativa rapida e conveniente rispetto ai procedimenti legali tradizionali, garantendo una protezione adeguata dei loro diritti.

Per maggiori informazioni, visita il link trenord.it/assistenza/servizi/conciliazione/

Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

I passeggeri dei treni che ritengono di aver subito violazioni dei loro diritti, come stabilito dal Regolamento (UE) n. 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, hanno la possibilità di presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART). L'Autorità è responsabile della tutela dei diritti dei passeggeri, e l'attività che svolge è indicata alla pagina

<https://www.autorita-trasporti.it/>.

PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Per presentare un reclamo all'ART, è necessario seguire una specifica procedura che include i seguenti passaggi:

Precedente Reclamo a Trenord:

Prima di rivolgersi all'ART, il passeggero deve aver presentato un reclamo direttamente a Trenord. Il reclamo all'ART è considerato improcedibile se non è stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria o se non sono trascorsi inutilmente i termini di risposta di 30 giorni, o in casi giustificati, di tre mesi.

Modalità di Presentazione del Reclamo:

- ✓ **SiTe (Sistema di acquisizione telematica dei reclami):** Il reclamo può essere presentato tramite il portale online SiTe, che è il canale preferenziale per la gestione di questi reclami.
- ✓ **Raccomandata con avviso di ricevimento:** In alternativa, il reclamo può essere inviato via posta all'indirizzo: Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza, 230 – 10126 Torino.
- ✓ **Posta Elettronica Certificata (PEC):** È possibile inviare il reclamo tramite PEC all'indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it
- ✓ **Posta Elettronica:** Infine, è possibile inviare il reclamo via e-mail all'indirizzo art@autorita-trasporti.it

Esiti del Reclamo

L'ART valuta il reclamo e, se ritiene che ci siano stati effettivamente degli abusi o violazioni, può imporre sanzioni all'impresa ferroviaria e disporre misure a favore del passeggero. Il processo è volto a garantire che i diritti dei passeggeri siano rispettati e che eventuali disservizi vengano adeguatamente risarciti o compensati.

In conclusione, il reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti rappresenta una

tappa fondamentale per tutelare i propri diritti nel caso in cui le risposte ricevute dall'impresa ferroviaria non siano state soddisfacenti. È uno strumento di garanzia che permette ai passeggeri di far valere i propri diritti in modo chiaro e strutturato.

Copertura Assicurativa

Trenord è responsabile per danni a passeggeri, bagagli, colli a mano e animali, solo a condizione che tali danni siano dovuti a propria colpa.

Le richieste di risarcimento per danni alle cose e alle persone vanno inviate a Trenord, secondo le modalità di contatto sopra indicate alla precedente sezione 6, Comunicare con Trenord.

8. I DIRITTI E I DOVERI DEL PASSEGGERO

I diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono definiti a livello europeo dal Regolamento (UE) n. 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

La Carta dei Servizi vuole essere anche un'occasione per rammentare ai passeggeri di Trenord di avere una serie di attenzioni e comportamenti che possono rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri. Per ulteriori informazioni visita il sito alla pagina trenord.it/assistenza/informazioni-utili/condizioni-di-trasporto/

Al passeggero che si sposta utilizzando servizi di trasporto ferroviario vengono riconosciuti i seguenti diritti:

- ✓ sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ✓ continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- ✓ pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, (ove possibile) integrati e coordinati con altri mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- ✓ facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- ✓ tempestive informazioni, in caso di anomalie, sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile);
- ✓ rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- ✓ igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
- ✓ riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- ✓ rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- ✓ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e

negli spazi aperti al pubblico;

- ✓ facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a 30 giorni o, in casi giustificati, entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo).

Alcuni dei principali doveri del passeggero (DPCM 30.12.1998)

- ✓ salire sui mezzi di trasporto con titolo di viaggio valido;
- ✓ occupare solo un posto a sedere;
- ✓ mantenere la pulizia e l'integrità di pareti, accessori e suppellettili;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ tenere comportamenti tali da non arrecare disturbo ad altre persone;
- ✓ trasportare oggetti non compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- ✓ usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, solo in caso di grave e imminente pericolo;
- ✓ attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni, alle formalità relative ai controlli di sicurezza e alle pratiche doganali;
- ✓ rispettare scrupolosamente le istruzioni, le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- ✓ utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

Suggerimenti per un viaggio sicuro

Trenord è impegnata nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità. Tutto il personale Trenord è impegnato quotidianamente al miglioramento del fattore sicurezza a bordo treno e in stazione. La collaborazione attiva di ogni passeggero nel mettere in atto comportamenti corretti e attenzione, prima e durante il viaggio, sicuramente contribuisce positivamente a evitare l'insorgere di eventi illeciti.

Cosa può fare il passeggero:

- ✓ acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe;
- ✓ prestare attenzione mentre sta acquistando alle Self-Service, senza farsi aiutare da sconosciuti;
- ✓ prestare attenzione ai luoghi affollati in stazione, quali atri, biglietterie, aree biglietterie automatiche self-service, banchine dei treni, dove preferibilmente operano i borseggiatori;
- ✓ nelle stazioni ove sono attivi i varchi di accesso alle banchine, preparare in anticipo il biglietto per esibirlo al personale Trenord preposto;
- ✓ non abbandonare il proprio bagaglio poiché, potendo ingenerare inutili allarmi, potrà essere sottoposto a controlli di Polizia;

- ✓ posizionare a bordo treno i bagagli nella cappelliera sopra il proprio posto o in altro spazio idoneo che consenta di tenerlo sotto controllo;
- ✓ non lasciare incustoditi i propri oggetti di valore e borse e tenere con sé il biglietto;
- ✓ avvisare tempestivamente il personale ferroviario e la Polizia Ferroviaria di ogni evento illecito in ambito ferroviario;
- ✓ avvisare tempestivamente il personale ferroviario della presenza a bordo treno di questuanti in quanto è vietato raccogliere denaro a titolo personale o per conto di associazioni non autorizzate;
- ✓ non acquistare merci da venditori abusivi e non accettare cibi o bevande da persone occasionalmente conosciute in viaggio, potrebbe essere messa a rischio la salute personale;
- ✓ il personale di Trenord può subire aggressioni verbali e fisiche. Non restare indifferente, in caso di bisogno chiedere aiuto;
- ✓ non affidare il proprio bagaglio a persone non autorizzate: sono attività abusive.

Cosa fa Trenord:

- ✓ collabora in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- ✓ presenza i treni con personale specializzato;
- ✓ ha intensificato il controllo dei biglietti a terra e a bordo treno e l'assistenza ai passeggeri;
- ✓ su molti treni sono installati sistemi di videosorveglianza;
- ✓ collabora con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni

9. RICERCHE DI MERCATO E CUSTOMER SATISFACTION

Nel 2025 Trenord ha realizzato 3 indagini con oltre 15mila interviste per l'analisi della soddisfazione del cliente. Le interviste sono state condotte a bordo treno, su tutte le 40 direttrici, da operatori specializzati di una società demoscopica che ne garantisce autonomia e terzietà.

Le indagini hanno permesso di profilare i clienti Trenord considerando i cambiamenti nelle abitudini e nei comportamenti di viaggio, mettendo a disposizione delle metriche fondamentali per monitorare e migliorare continuamente la soddisfazione legata al servizio offerto.

Dalle analisi emerge che i clienti Trenord hanno un'età media pari a 38 anni. Si conferma un alto livello di istruzione e si evidenzia l'utilizzo del treno principalmente per motivi di studio e di lavoro.

È emersa anche una decisa ripresa nell'utilizzo del servizio ferroviario, con il 52% dei viaggiatori che utilizza il treno per motivi di lavoro, il 22% per studio, il 22% per il tempo libero e il 4% per visite mediche. È emerso inoltre un cambiamento nelle abitudini di viaggio, con un aumento nella frequenza degli spostamenti rispetto agli anni precedenti, con più della metà dei viaggiatori che utilizzano il servizio Trenord tutti i giorni della settimana.

Su una scala valoriale compresa tra 1 e 9, secondo quanto previsto dalla normativa dell'ART (delibera 16/2818), le 3 indagini evidenziano che il 76% degli intervistati si dichiara soddisfatto del servizio offerto, riconoscendo voti tra 7 e 9. Oltre al servizio aeroportuale Malpensa Express (98% di giudizi positivi), la classifica della soddisfazione vede le linee Suburbane con oltre l'86% e le linee Regio Express con il 79%. Le linee regionali si attestano, invece, al 57%.

Nella tabella sottostante la percentuale dei voti 7-9 dati dagli intervistati ai principali fattori della qualità del viaggio.

Percentuale dei voti 7-9 sui principali fattori della qualità

Nel 2025 si registrano significativi miglioramenti nella percezione di sicurezza, che raggiunge il 68.9% (rispetto al 44.9% del 2024), nel comfort dei mezzi, che sale al 78.1% (rispetto al 58.5% del 2024), e nell'attenzione al cliente, che arriva all'85% (rispetto al 59.7% del 2024).

Indicatori Customer Satisfaction	Campagna maggio 2025	Campagna luglio 2025	Campagna novembre 2025
Informazioni nel complesso	80,6%	82,3%	80,8%
Intermodalità nel complesso	87,2%	92,6%	88,8%
Offerta ferroviaria nel complesso	84,8%	91,4%	89,1%
Puntualità nel complesso	58,5%	67,8%	66,6%
Comfort nel complesso	70,1%	80,5%	78,1%
Sicurezza nel complesso	55,8%	63,9%	68,9%
Attenzione al cliente nel complesso	73%	81,3%	85%

10. ELENCO REGIONALE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

- ❖ ACU – Associazione Consumatori Utenti, Sede regionale della Lombardia
- ❖ ADICONSUM LOMBARDIA
- ❖ ALTROCONSUMO
- ❖ ASSOUTENTI LOMBARDIA
- ❖ CODICI LOMBARDIA – CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO, ETS
- ❖ CITTADINANZATTIVA DELLA LOMBARDIA ONLUS
- ❖ CONFCONSUMATORI LOMBARDIA
- ❖ FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA
- ❖ LA CASA DEL CONSUMATORE
- ❖ LEGA CONSUMATORI REGIONE LOMBARDIA
- ❖ U.DI.CON. UNIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI REGIONALE LOMBARDIA
- ❖ UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI COMITATO REGIONALE DELLA LOMBARDIA

Per maggiori informazioni sulle Associazioni dei Consumatori che hanno sottoscritto la Conciliazione visita il sito alla pagina [trenord.it/assistenza/servizi/conciliazione/](https://www.trenord.it/assistenza/servizi/conciliazione/)

